

Información de Reclamos Recibidos de los Usuarios
Periodo : 01/07/2017 al 30/09/2017

Nro.	PRODUCTO	MOTIVOS	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo Promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	22.33
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	16.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	2.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	6	10.20
		Retenciones indebidas(incluye resoluciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	6.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	15	6	14.10
		Entrega de billetes falsos	1		6.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo, voucher, retención de tarjeta)	7	127	8.82
2	Cuenta a Plazo	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4		9.25
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	12.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7		12.14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	7.50
3	Cuenta CTS	Entrega de billetes falsos	1		7.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2		18.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5.00
4	Tarjeta de Debito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	12.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo, voucher, retención de tarjeta)	20		4.65
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	70	9.89
5	Credito Hipotecario para vivienda	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		3.00
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo, voucher, retención de tarjeta)	1		23.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	24.00
6	Credito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		18.33
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	1		10.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		17.00
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	7.67
7	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	3	15.11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	1	18.44
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	2	1	17.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	9.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		8.00
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	2	13.67
8	Transferencia de Fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispuso efectivo, voucher, retención de tarjeta)	3	25	7.82
		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		8.00
9	Servicio de Recaudación	Entrega de billetes falsos	1		2.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		7.00
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	1	1	14.50
10	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	13.00
		Atención al público(no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	9	13	9.86
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	9	3	13.33
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	21.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	1	14.40
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	4	21.11
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	2	1	21.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	17.67
		Reporte indebido a la Central de Riesgos		1	13.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	1		11.00
TOTAL			121	304	10.68
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					2,576,567